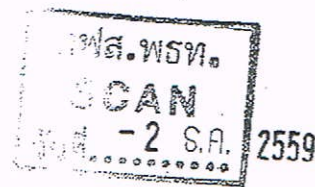




การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก



จาก กฟส.โพธิ์ทอง ถึง กฟจ.อ่างทอง  
เลขที่ ก.๑ พรท.(บต.) ๖๐๓ / ๒๕๕๕ วันที่ - 2 S.A. 2559  
เรื่อง ขอรายงานสรุปสถานะบริการประชาชนและรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ  
อ้างอิง  
สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.สรุปสถานะบริการประชาชน จำนวน ๔ แผ่น  
๒.รายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ จำนวน ๗ แผ่น

เรียน ผจก.กฟจ.อ่างทอง

กฟส.โพธิ์ทอง ขอรายงานสรุปสถานะบริการประชาชนและรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพ  
บริการ ประจำเดือน พ.ย. ๒๕๕๕ ตามรายละเอียดแนบมาด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและดำเนินการต่อไป

(นายอดุล เทียนทำนูล)

ผจก.กฟส.โพธิ์ทอง

- 2 S.A. 2559

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

โทรศัพท์.๓๐๕๖๕๑๕๐๗

โทรสาร.๐๓๕๖๔๐๒๖๐

| ที่ | รายการ                                                 | เครื่องมือที่ดำเนินการ<br>สะสมจากเดือน<br>ที่ผ่านมา (1) | คำร้องที่ขอรับ<br>บริการประจำ<br>เดือน (2) | คำร้องที่ต้อง<br>ทั้งหมด<br>(รวม) (3) | ผู้ให้บริการเงินและดำเนินการแล้วเสร็จ |                                     |                                         | ดำเนินการ<br>ไปแล้ว<br>เสร็จ<br>(6) | ปัญหา และ<br>อุปสรรค<br>(7) |
|-----|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------|
|     |                                                        |                                                         |                                            |                                       | รวม<br>(4)                            | ตามมาตรฐาน<br>คุณภาพบริการ<br>(4.1) | ต่ำกว่ามาตรฐาน<br>คุณภาพบริการ<br>(4.2) | คิดเป็น<br>ร้อยละ<br>(5)            |                             |
| 1   | การติดตั้งมิเตอร์ (ราย)                                |                                                         |                                            |                                       |                                       |                                     |                                         |                                     |                             |
|     | 1.1 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (ในเขตชุมชน)                    | 0                                                       | 3                                          | 3                                     | 3                                     | 3                                   | 0                                       | 100.00                              | 0                           |
|     | 1.2 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (นอกเขตชุมชน)                   | 0                                                       | 73                                         | 73                                    | 73                                    | 73                                  | 0                                       | 100.00                              | 0                           |
|     | รวม 1.1 + 1.2                                          | 0                                                       | 76                                         | 76                                    | 76                                    | 76                                  | 0                                       | 100.00                              | 0                           |
|     | 1.3 เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (ในเขตชุมชน)           | 0                                                       | 0                                          | 0                                     | 0                                     | 0                                   | 0                                       | #DIV/0!                             | 0                           |
|     | 1.4 เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (นอกเขตชุมชน)          | 0                                                       | 9                                          | 9                                     | 9                                     | 9                                   | 0                                       | 100.00                              | 0                           |
| 2   | รวม 1.3 + 1.4                                          | 0                                                       | 9                                          | 9                                     | 9                                     | 9                                   | 0                                       | 100.00                              | 0                           |
|     | งานขยายเขตระบบจำหน่าย (งาน)                            |                                                         |                                            |                                       |                                       |                                     |                                         |                                     |                             |
|     | แรงสูง (กรณีต้องขยายเขตสายเคเบิล)                      |                                                         |                                            |                                       |                                       |                                     |                                         |                                     |                             |
|     | 2.1 ระยะทาง 0-500 ม. หม้อแปลง 0-250 เควี.อ.            | 0                                                       | 0                                          | 0                                     | 0                                     | 0                                   | 0                                       | #DIV/0!                             | 0                           |
|     | 2.2 ระยะทาง 0-500 ม. ขึ้นไป, หม้อแปลง 251-5000 เควี.อ. | 0                                                       | 0                                          | 0                                     | 0                                     | 0                                   | 0                                       | #DIV/0!                             | 0                           |
|     | แรงสูง (กรณีไม่ต้องขยายเขตสายเคเบิล)                   |                                                         |                                            |                                       |                                       |                                     |                                         |                                     |                             |
| 3   | 2.3 หม้อแปลง 0-250 เควี.อ.                             | 0                                                       | 4                                          | 4                                     | 4                                     | 4                                   | 0                                       | 100.00                              | 0                           |
|     | 2.4 หม้อแปลง 251-5000 เควี.อ.                          | 0                                                       | 0                                          | 0                                     | 0                                     | 0                                   | 0                                       | #DIV/0!                             | 0                           |
|     | งานติดตั้งหม้อแปลง (งาน)                               |                                                         |                                            |                                       |                                       |                                     |                                         |                                     |                             |
|     | 2.5 หม้อแปลงติดตั้งใหม่ (เครื่อง)                      | 0                                                       | 0                                          | 0                                     | 0                                     | 0                                   | 0                                       | #DIV/0!                             | 0                           |
|     | 2.6 เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดหม้อแปลง (เครื่อง)             | 0                                                       | 0                                          | 0                                     | 0                                     | 0                                   | 0                                       | #DIV/0!                             | 0                           |
|     | รวม 2.1 + 2.2 + 2.3 + 2.4 + 2.5 + 2.6                  | 0                                                       | 4                                          | 4                                     | 4                                     | 4                                   | 0                                       | 100.00                              | 0                           |
| 3   | งานแรงต่ำ (งาน)                                        |                                                         |                                            |                                       |                                       |                                     |                                         |                                     |                             |
|     | 3.1 ระยะทาง 0-250 ม.                                   | 0                                                       | 0                                          | 0                                     | 0                                     | 0                                   | 0                                       | #DIV/0!                             | 0                           |
|     | 3.2 ระยะทาง 251-1000 ม.                                | 0                                                       | 0                                          | 0                                     | 0                                     | 0                                   | 0                                       | #DIV/0!                             | 0                           |
|     | รวม 3.1 + 3.2                                          | 0                                                       | 0                                          | 0                                     | 0                                     | 0                                   | 0                                       | #DIV/0!                             | 0                           |
|     | รวม 1 + 2 + 3                                          | 0                                                       | 89                                         | 89                                    | 89                                    | 89                                  | 0                                       | 100.00                              | 0                           |

หมายเหตุ - เครื่องที่นำมาลงในข้อมูลข้อที่ (1),(2) นำเครื่องทุกฉบับที่ขึ้นคำร้องขอใช้ไฟฟ้าประจำเดือน

- การดำเนินการไปแล้วเสร็จ ข้อ (6) โปรดดูรายละเอียดประกอบตารางแนบ 1 และ 2

- คำร้องที่ส่งการดำเนินการสะสมจากเดือนที่ผ่านมา ข้อ (1) และคำร้องที่รับบริการประจำเดือน ข้อ (2) ให้แจ้งรายละเอียดเพิ่มเติมในเอกสารแนบ 3

(กรอกข้อมูลข้อที่เขียว)



| ที่ | รายการ                                              | ดำเนินการ<br>ไม่เสร็จ | ผู้ใช้งบประมาณ |        | ผู้ใช้งบประมาณ                 |                             | เงินมาตรฐาน<br>คุณภาพบริการ<br>คิดเป็น (%) | หมายเหตุ |
|-----|-----------------------------------------------------|-----------------------|----------------|--------|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------------|----------|
|     |                                                     |                       | แรงสูง         | แรงต่ำ | ไม่เงินมาตรฐาน<br>คุณภาพบริการ | เงินมาตรฐาน<br>คุณภาพบริการ |                                            |          |
| 1   | งบจัดตั้งมิเตอร์ (ราย)                              |                       |                |        |                                |                             |                                            |          |
|     | 1.1 มิเตอร์จัดตั้งใหม่ (ในเขตชุมชน)                 | 0                     | 0              | 0      | 3                              | 0                           | 100.00                                     |          |
|     | 1.2 มิเตอร์จัดตั้งใหม่ (นอกเขตชุมชน)                | 0                     | 0              | 0      | 73                             | 0                           | 100.00                                     |          |
|     | รวม 1.1 + 1.2                                       | 0                     | 0              | 0      | 76                             | 0                           | 100.00                                     |          |
|     | 1.3 เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาคมิเตอร์ (ในเขตชุมชน)        | 0                     | 0              | 0      | 0                              | 0                           | #DIV/0!                                    |          |
|     | 1.4 เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาคมิเตอร์ (นอกเขตชุมชน)       | 0                     | 0              | 0      | 9                              | 0                           | 100.00                                     |          |
| 2   | รวม 1.3 + 1.4                                       | 0                     | 0              | 0      | 85                             | 0                           | 100.00                                     |          |
|     | งบขยายเขตระบบจำหน่าย (งาน)                          |                       |                |        |                                |                             |                                            |          |
|     | แรงสูง (กรณีต้องขยายเขตสายนอก)                      | 0                     | 0              | 0      | 0                              | 0                           | #DIV/0!                                    |          |
|     | 2.1 ระยะทาง 0-500 ม. หรือแปลง 0-250 ไร่             | 0                     | 0              | 0      | 0                              | 0                           | #DIV/0!                                    |          |
|     | 2.2 ระยะทาง 0-500 ม. ขึ้นไป. หรือแปลง 251-5,000 ไร่ | 0                     | 0              | 0      | 0                              | 0                           | #DIV/0!                                    |          |
|     | แรงสูง (กรณีไม่ตั้งขยายเขตสายนอก)                   |                       |                |        |                                |                             |                                            |          |
| 3   | 2.3 หรือแปลง 0-250 ไร่                              | 0                     | 0              | 0      | 4                              | 0                           | 100.00                                     |          |
|     | 2.4 หรือแปลง 251-5,000 ไร่                          | 0                     | 0              | 0      | 0                              | 0                           | #DIV/0!                                    |          |
|     | งบติดตั้งหม้อแปลง (งาน)                             |                       |                |        |                                |                             |                                            |          |
|     | 2.5 หม้อแปลงติดตั้งใหม่ (เครื่อง)                   | 0                     | 0              | 0      | 0                              | 0                           | #DIV/0!                                    |          |
|     | 2.6 เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาคหม้อแปลง (เครื่อง)          | 0                     | 0              | 0      | 0                              | 0                           | #DIV/0!                                    |          |
|     | รวม 2.1 + 2.2 + 2.3 + 2.4 + 2.5 + 2.6               | 0                     | 0              | 0      | 89                             | 0                           | 100.00                                     |          |
| 3   | งบแรงต่ำ (งาน)                                      |                       |                |        |                                |                             |                                            |          |
|     | 3.1 ระยะทาง 0-250 ม.                                | 0                     | 0              | 0      | 0                              | 0                           | #DIV/0!                                    |          |
|     | 3.2 ระยะทาง 251-1,000 ม.                            | 0                     | 0              | 0      | 0                              | 0                           | #DIV/0!                                    |          |
|     | รวม 3.1 + 3.2                                       | 0                     | 0              | 0      | 0                              | 0                           | #DIV/0!                                    |          |
|     | รวม 1 + 2 + 3                                       | 0                     | 0              | 0      | 89                             | 0                           | 100.00                                     |          |

## หมายเหตุ มาตรฐานคุณภาพการบริการประชาชน

1. การติดตั้งมิเตอร์ 1.1 ในเบื้องต้น ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 2 วันทำการ 1.2 ในเขตชุมชน ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 5 วันทำการ
2. ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงสูง พร้อมติดตั้งหม้อแปลง ขนาดไม่เกิน 250 ไร่ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 35 วันทำการ
3. ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงสูง พร้อมติดตั้งหม้อแปลง ขนาดไม่เกิน 250-2,000 ไร่ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 55 วันทำการ
4. ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงต่ำ ระยะทาง ไม่เกิน 250 เมตร ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ
5. ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงต่ำ ระยะทาง ไม่เกิน 1,000 เมตร ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ

สรุปปัญหาอุปสรรค / อุปกรณ์ขาดแคลน จากรายงานสถานบริการประชาชน กฟฟ..... กฟส. โพร็ทองและกฟยแสวงหา .....ประจำเดือน..... พฤศจิกายน 2559 ...

เอกสารแนบ 2

| ที่ | รายการ                                                                        | ปัญหาอุปสรรค / อุปกรณ์ขาดแคลน                                                                  | แรงสูง      | แรงต่ำ | จำนวน                     | สาเหตุ / คำชี้แจง |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------|---------------------------|-------------------|
| 1   | การติดตั้งมิเตอร์ / ใหม่<br>เปลี่ยนเพิ่มขนาดมิเตอร์                           | - ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ชำระเงิน<br>- ขาดแคลนมิตเตอร์ ขนาด 5(15) แอมป์<br>- ขาดแคลนมิตเตอร์ ขนาด แอมป์ | -<br>-<br>- | 0      | ราย<br>เครื่อง<br>เครื่อง |                   |
| 2   | งานขยายเขตแรงสูงพร้อมติดตั้ง<br>หม้อแปลงและเปลี่ยนเพิ่มขนาด<br>หม้อแปลง (งาน) | - ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ชำระเงิน                                                                       | 0           | -      | ราย                       |                   |
| 3   | งานขยายเขตแรงต่ำ                                                              | - ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ชำระเงิน                                                                       | -           | 0      | ราย                       |                   |

หมายเหตุ ระบุ ชนิดอุปกรณ์ ขนาด จำนวนเท่าใด

FM-ES-68/02

ไม่ต้องกรอกข้อมูล



สรุปโครงการที่ดำเนินการแล้วเสร็จ ประจำปี 2559 ..... กฟผ. ไฟฟ้าพลังแสงอาทิตย์ ..... กฟผ. ไฟฟ้าพลังแสงอาทิตย์ ..... กฟผ. ไฟฟ้าพลังแสงอาทิตย์ .....

เอกสารแนบ 3

เอกสารแนบ

| ที่ | รายการ                                                                              | ค่าจ้างที่จ้างดำเนินการตามสัญญา (ข้อ 1) |                                         | ค่าจ้างที่ขอรับในเดือนปัจจุบัน (ข้อ 2) |                             | หมายเหตุ |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------|----------|
|     |                                                                                     | จำนวน (งาน)                             | ดำเนินการเสร็จ<br>ในเดือนปัจจุบัน (งาน) | จำนวน (งาน)                            | ดำเนินการแล้วเสร็จ<br>(งาน) |          |
| 1   | การติดตั้งมิเตอร์                                                                   |                                         |                                         |                                        |                             |          |
|     | 1.1 มิเตอร์ติดตั้งใหม่                                                              | 0                                       | 76                                      | 76                                     | 76                          | 0        |
|     | 1.2 เปลี่ยน / เพิ่มขนาด มิเตอร์                                                     | 0                                       | 9                                       | 9                                      | 9                           | 0        |
| 2   | งานขยายเขตระบบจำหน่าย                                                               |                                         |                                         |                                        |                             |          |
|     | 2.1 ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงสูง<br>พร้อมติดตั้งหม้อแปลงและเปลี่ยนเพิ่ม<br>ขนาดหม้อแปลง | 0                                       | 4                                       | 4                                      | 4                           | 0        |
|     | 2.2 ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงต่ำ                                                        | 0                                       | 0                                       | 0                                      | 0                           | 0        |
|     | จำนวน รวม                                                                           | 0                                       | 89                                      | 89                                     | 89                          | 0        |

FM-ES-68/02

ไม่ต้องกรอกข้อมูล

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2559

ของหน่วยงาน กฟฟ.....กฟส.โพธิ์ทอง.....ประจำเดือน....พฤศจิกายน 59.....

### 2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป ( Overall Standards )

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------|
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบ<br>ไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน<br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 3 ชม. (ครึ่ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกิน 3 ชม. แต่ไม่เกิน 4 ชม. (ครึ่ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)                        | ไม่น้อยกว่า 90% | 0              |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า<br>ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็น<br>ลายลักษณ์อักษร)<br>สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>- ภายใน 3 เดือน (เรื่อง)<br>- เกิน 3 เดือน แต่ไม่เกิน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% |                |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                                                                                                                                                                                                                 |                 |                |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                                                                                                   | ไม่น้อยกว่า 98% | 8792           |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                 |                 | 8792           |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                                                                  | 100%            | 14784          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                 |                 | 14784          |              |



# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2559

ของหน่วยงาน กฟฟ.....กฟส.โพธิ์ทอง.....ประจำเดือน.....พฤศจิกายน 59.....

## 3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of PerFormance )

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|----------------------------------------------------|
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อม<br>อยู่แล้ว |          |                |                                                    |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                        |          |                |                                                    |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน<br>30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                      |          |                |                                                    |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                 | 100%     |                |                                                    |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          |                |                                                    |
| ภายในวันทำการที่ 2 (ราย)                                                                                                                                   |          |                |                                                    |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          |                |                                                    |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     |                |                                                    |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 35             |                                                    |
| ภายในวันทำการที่ 4 (ราย)                                                                                                                                   |          |                |                                                    |
| ภายในวันทำการที่ 5 (ราย)                                                                                                                                   |          |                |                                                    |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          |                |                                                    |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                               |          |                |                                                    |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                 | 100%     |                | - กฟภ. ไม่มีมิเตอร์ขนาด<br>เกินกว่า 30 แอมป์ใช้งาน |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          |                |                                                    |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          |                |                                                    |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     |                |                                                    |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          |                |                                                    |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          |                |                                                    |

# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2559

ของหน่วยงาน กฟฟ.....กฟส.โพธิ์ทอง.....ประจำเดือน.....พฤศจิกายน 59.....

## 3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                     | 100%     | 15             |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดัน *<br>ไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                              | 100%     |                |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัด<br>หน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     |                |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก<br>การขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                      | 95%      |                |              |



# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2559

ของหน่วยงาน กฟฟ.....กฟส.โพธิ์ทอง.....ประจำเดือน.....พฤศจิกายน 59.....

## 3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of PerFormance )

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     |                |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 374            |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          |                |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     |                |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 137            |              |
| ภายในวันทำการที่ 3 (ราย)                                                                                             |          |                |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          |                |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     |                |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          |                |              |
| ภายในวันทำการที่ 2 (ราย)                                                                                             |          |                |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          |                |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด                                  | 100%     |                |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                              |          |                |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          |                |              |